



مدرسه عالی کسب و کار ماهان

عنوان درس: رفتار سازمانی جلسه اول

تهیه و تنظیم: داریوش سنقری



تغییر اندیش مدیریت!

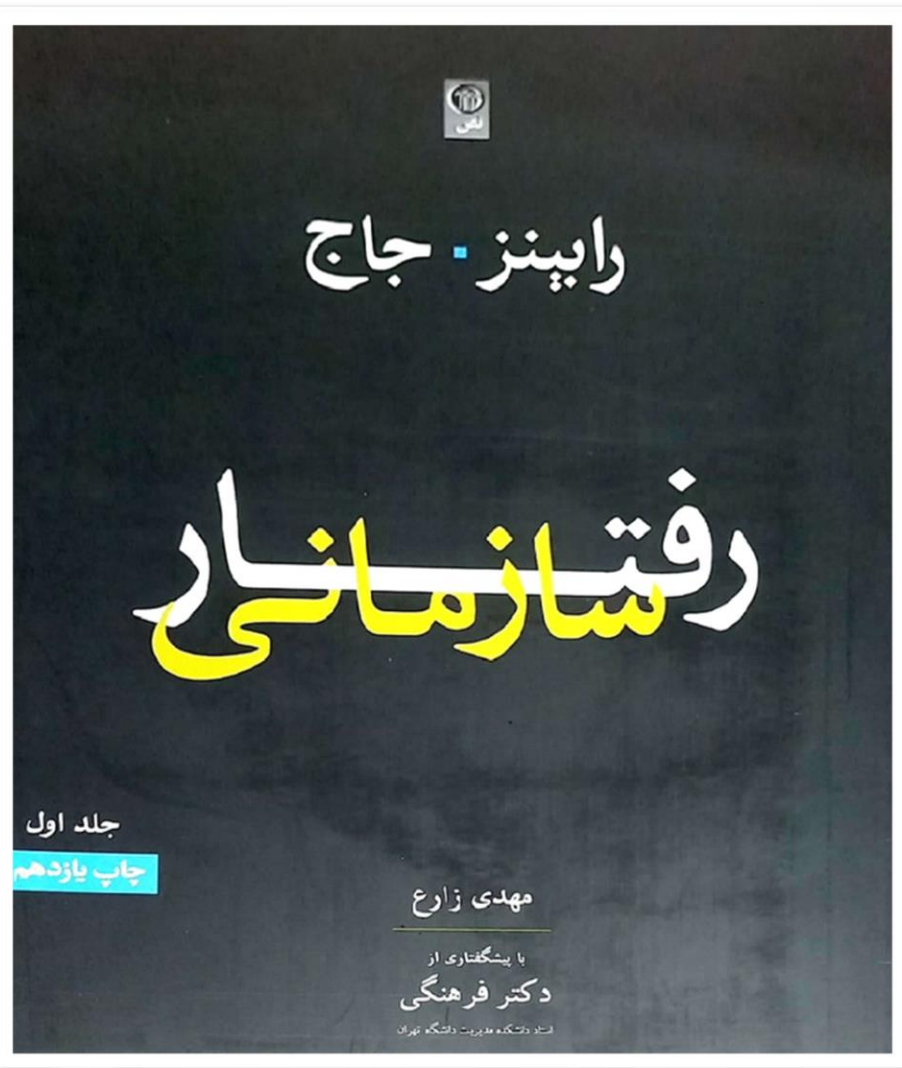
The First Business School in Iran

رزومه داریوش سنقری



مدرس و مشاور در حوزه های روانشناسی کسب و کار
روانشناس شخصیت شماره عضویت نظام روانشناسی ۴۲۵۹۸
فارغ التحصیل MBA مدیریت استراتژیک ۱۳۹۲
فارغ التحصیل DBA مدیریت عالی کسب و کار ۱۳۹۴
فارغ التحصیل کارشناسی ارشد روان شناسی شخصیت دانشگاه آزاد ۱۳۹۹
کارشناس رادیو اقتصاد در حوزه مسیر شغلی و منابع انسانی
عضو تیم مدرسین گروه گفتمان منابع انسانی
۱۵ سال سابقه کار در حوزه بازاریابی و فروش صنعت تجهیزات پزشکی
۱۰ سال سابقه در حوزه تدریس مباحث روانشناسی کسب و کار

مرجع درس رفتار سازمانی



مرجع رفرنس برای مطالعات بیشتر در درس
مدیریت رفتار سازمانی :

کتاب رفتار سازمانی جلد اول و دوم
نوشته استیون رابینز و تیموتی جاج
ترجمه مهدی زارع
انتشارات نص



تعریف رفتار سازمانی

رفتار سازمانی یا **Organizational Behavior** حوزه مطالعاتی است که بررسی تاثیر افراد، گروه‌ها و ساختار سازمانی بر رفتار داخل سازمان می‌پردازد و هدف آن بکارگیری این دانش و مهارت در راستای افزایش بر روی کارایی سازمانی است.

۳ بعد در رفتار در سازمان وجود دارد :

- ۱- بعد افراد در سازمان
- ۲- بعد گروه‌ها در سازمان
- ۳- بعد ساختار سازمانی





انسانها در ابعاد مختلف فردی تفاوت‌های زیادی با یکدیگر دارند اگر بخواهیم این تفاوتها رو طبقه بندی کنیم باید تقسیم بندی زیر را داشته باشیم.

دو بعد توانایی‌های انسانی شامل :

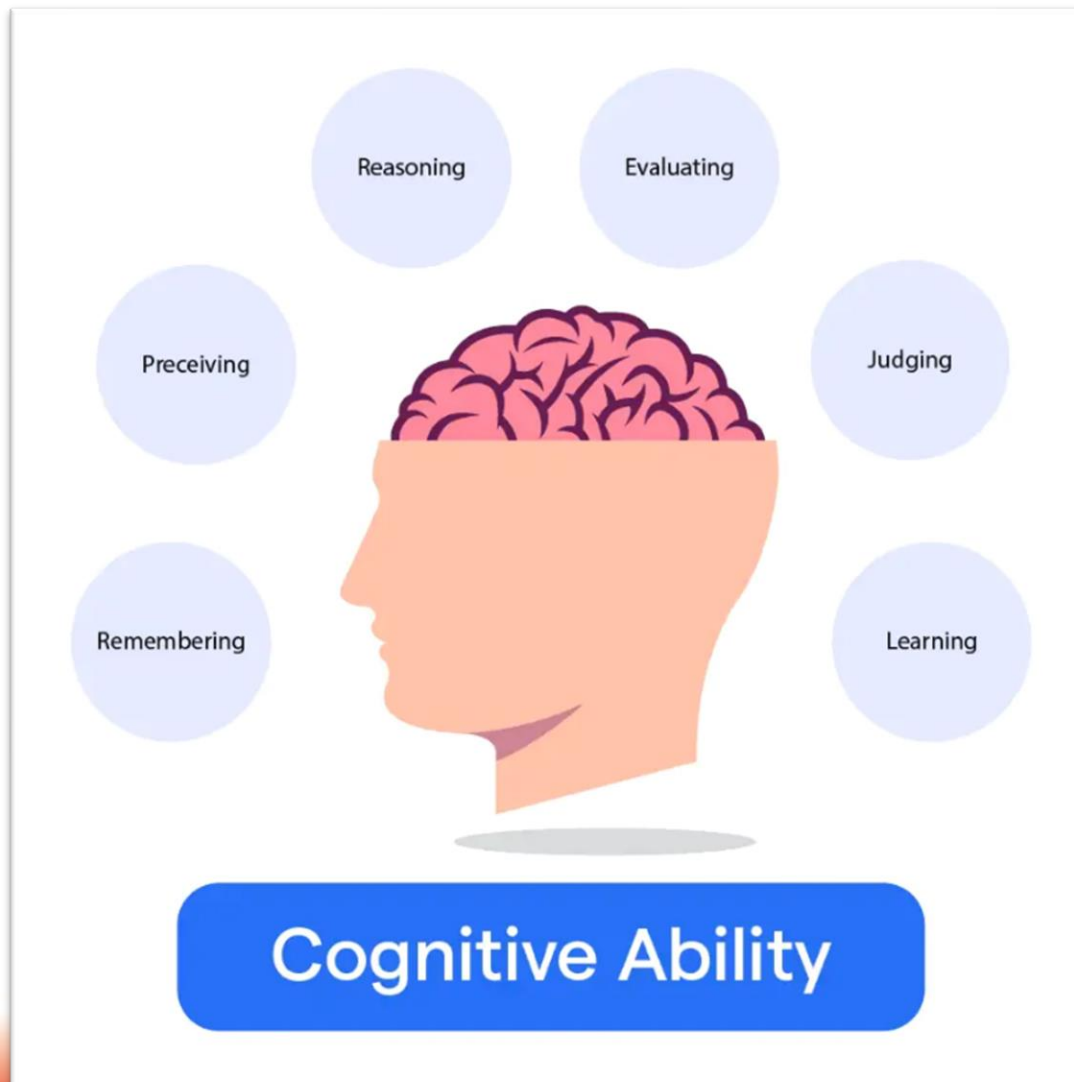
۱- توانایی‌های ذهنی افراد

۲- توانایی‌های جسمی افراد



ابعاد توانایی‌های ذهنی افراد

توانایی‌های ذهنی افراد شامل :



۱- استعداد عددی

۲- درک کلامی

۳- سرعت ادراک

۴- استدلال استقرائی

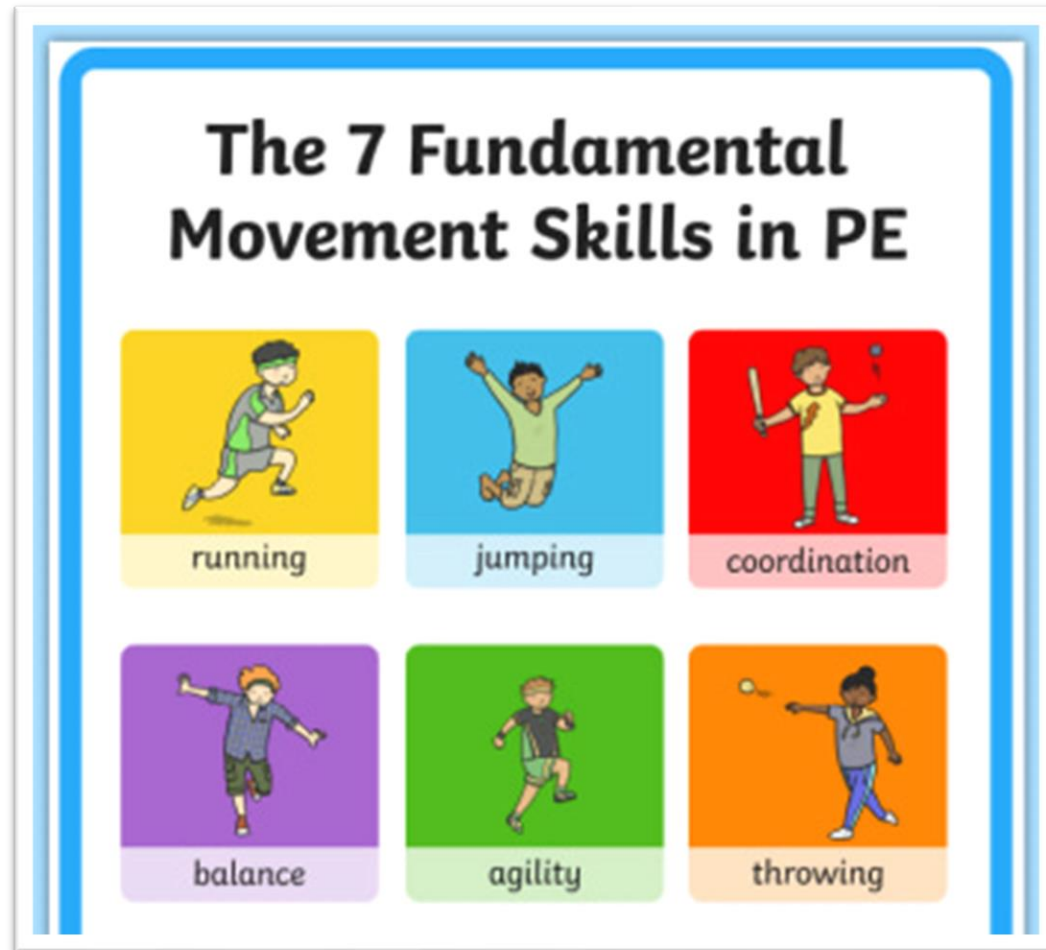
۵- استدلال قیاسی

۶- تجسم فضائی

۷- حافظه

ابعاد توانایی‌های جسمی افراد

توانایی های جسمی افراد شامل :



- ۱- نیرومندی پویا
- ۲- نیرومندی بدنی
- ۳- نیرومندی ایستا
- ۴- نیرومندی انفجاری
- ۵- انعطاف پذیری حرکتی
- ۶- انعطاف پذیری پویا
- ۷- هماهنگی عصب عضله
- ۸- تعادل بدنی

تعریف رفتار



رفتار عبارت است از مشاهده، مطالعه و ثبت پاسخ های یک ارگانیسم به عامل بیرونی

انواع رفتار:

رفتار درونی و رفتار بیرونی

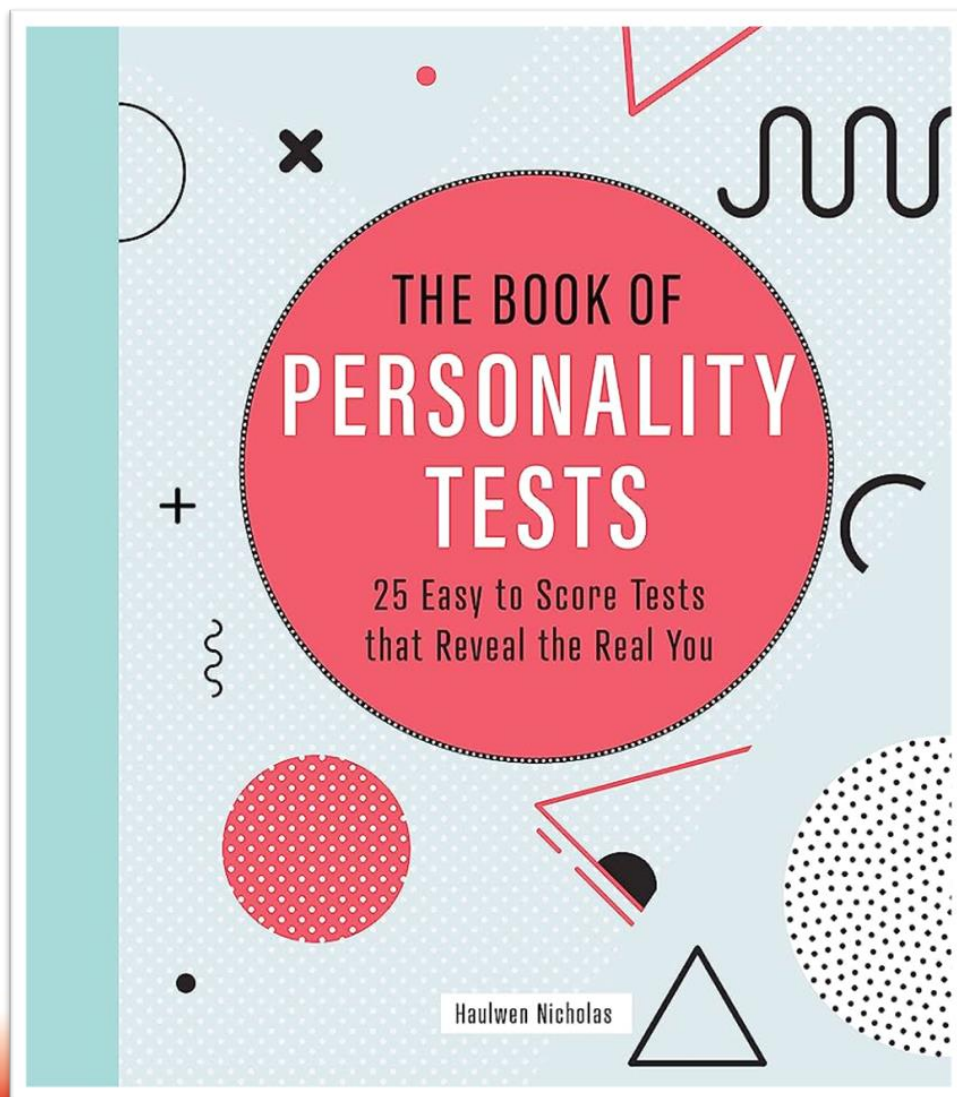
تعریف شخصیت

شخصیت عبارت است از مجموعه‌ای
از رفتار تکرار شونده، تفکر،
احساسات و هیجانات



شخصیت یک ساختار نسبتاً ثابت
اما کاملاً پویا و منحصر بفرد است.
بخشی از شخصیت ذاتی یا ژنتیکی
بخشی از آن اکتسابی یا محیطی

انواع مدل‌های شخصیت شناسی



آزمونهای سنجش بهنجاری:

DISC

MBTI

Neo PI-R

Holland

Enneagram

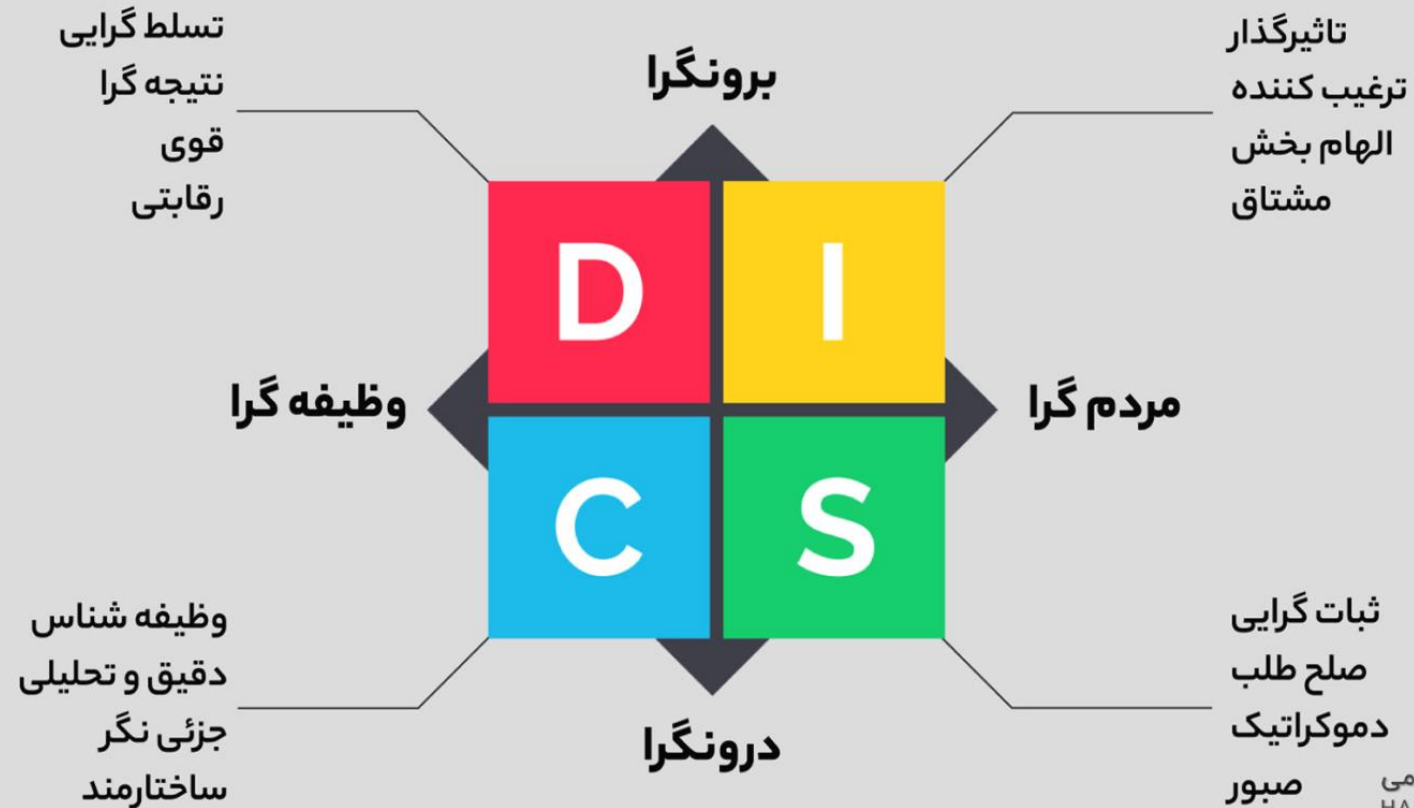
آزمونهای سنجش نابهنجاری:

MMPI

MCMI

آزمون رفتارشناسی DISC

تیپ های شخصیتی دیسک



آزمون تیپ شناسی شخصیتی MBTI

4 معیار اصلی تست تیپ شخصیتی MBTI



مدل تیپ شناسی شخصیتی Enneagram

۹ تیپ شخصیتی اینیگرام:

تیپ ۱: کمالگرا

تیپ ۲: یاری گر

تیپ ۳: موفقیت طلب

تیپ ۴: رمانتیک

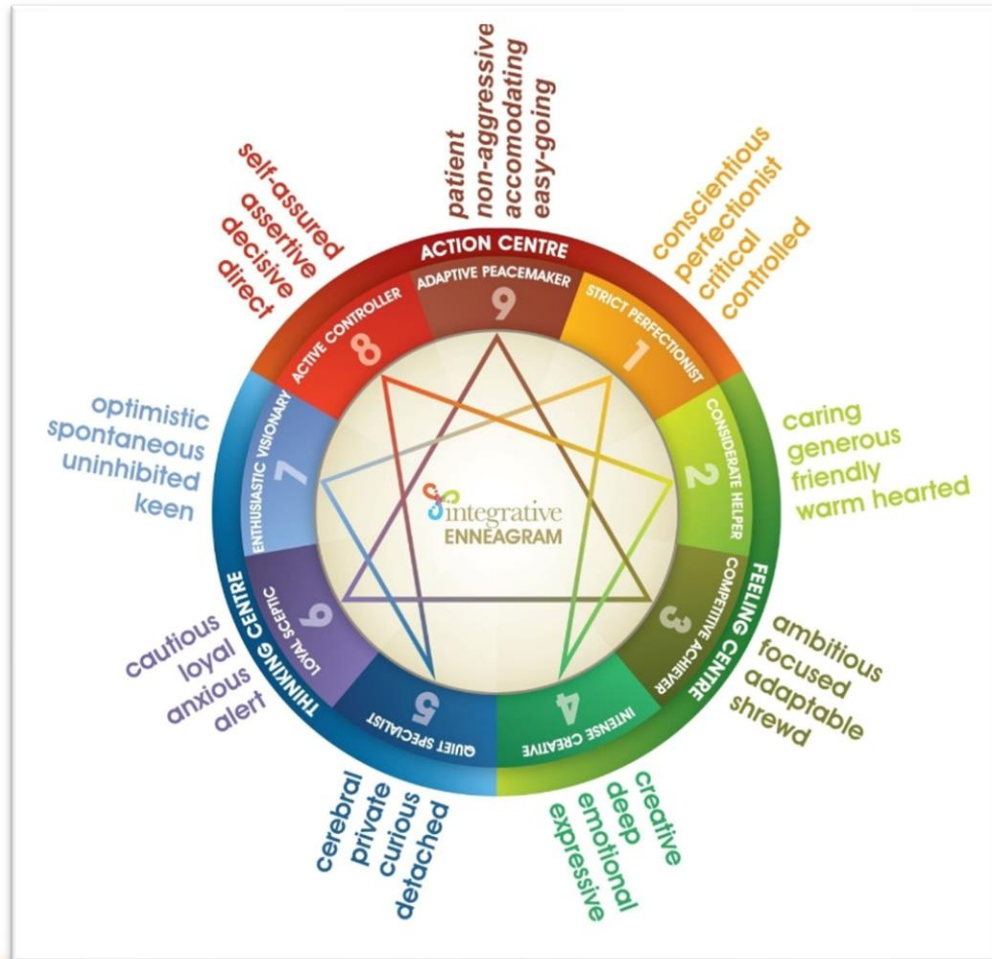
تیپ ۵: کاشف

تیپ ۶: شکاک

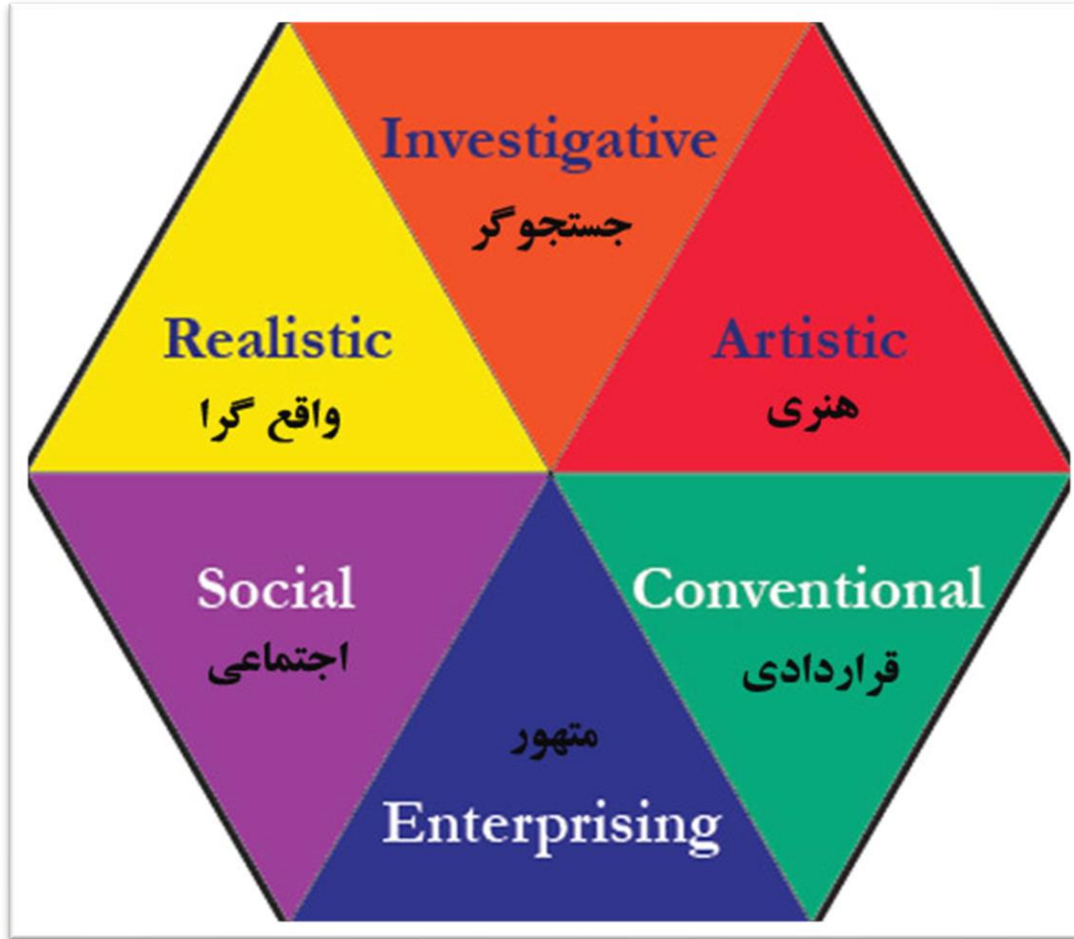
تیپ ۷: خوشگذران

تیپ ۸: چالشگر

تیپ ۹: صلح طلب



مدل تیپ شناسی شخصیتی Enneagram



۶ الگوی شخصیتی هالند شامل:

- ۱- شخصیت واقع گرا R
- ۲- شخصیت جستجوگر I
- ۳- شخصیت هنری A
- ۴- شخصیت اجتماعی S
- ۵- شخصیت متهور E
- ۶- شخصیت قراردادی C



الگوی پنج عاملی شخصیتی Neo

۵ عامل اصلی شخصیتی یا

NEO PI-R یا Big 5 یا OCEAN

شامل :

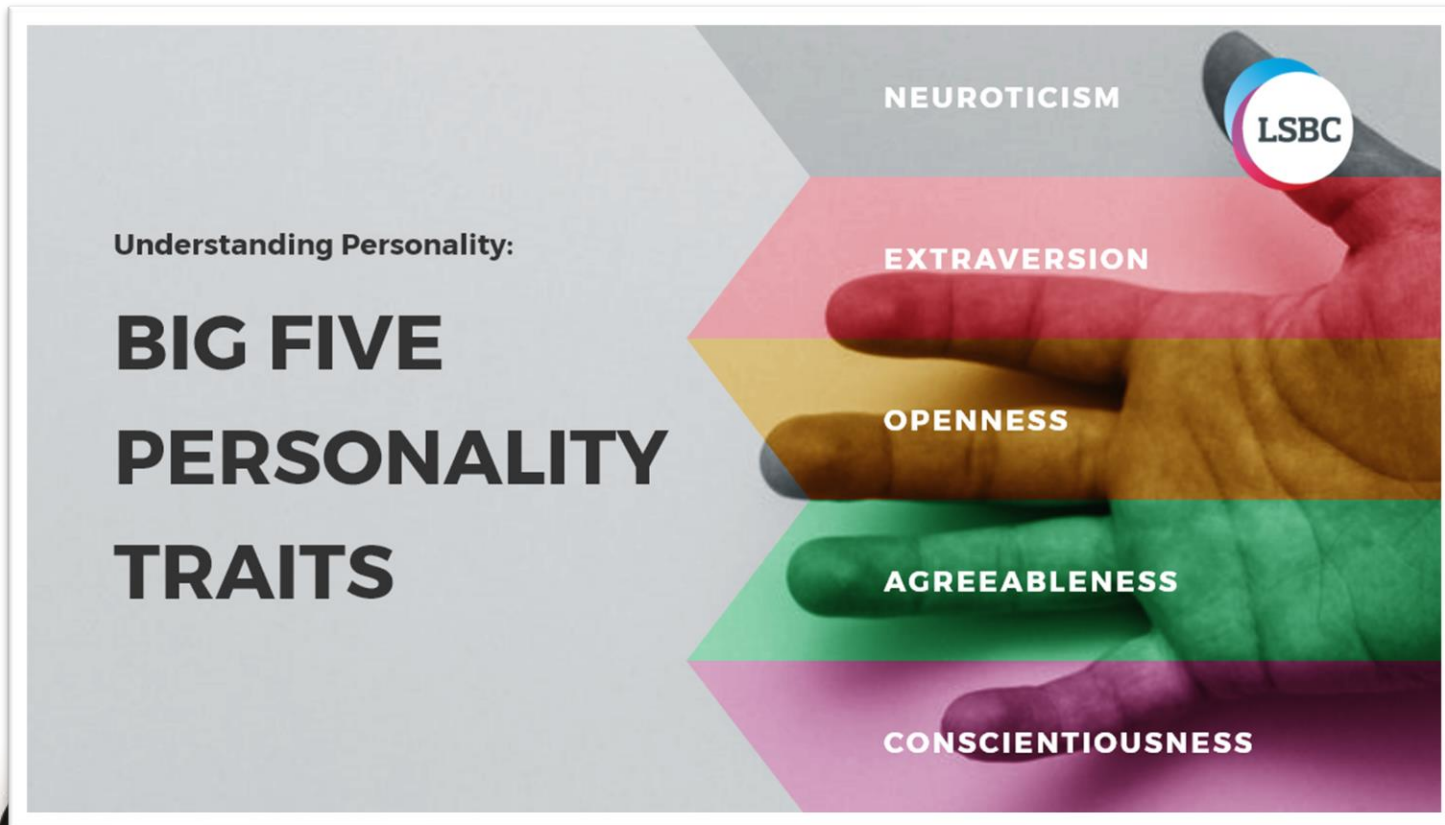
روان‌نژندی یا عصبیت N

برونگرایی E

باز بودن به تجربه O

توافق پذیری A

وجدانی بودن C



صفات زیرمجموعه روان‌نژندی در Neo



۶ زیر شاخه زیر شخصیتی شامل:

- | | |
|----------------------------|-------------|
| N1 Anxiety | اضطراب |
| N2 Hostility | خشم و خصومت |
| N3 Depression | افسردگی |
| N4 Self-consciousness | شرم |
| N5 Impulsiveness | تکانشگری |
| N6 Vulnerability to Stress | استرس |

صفات زیرمجموعه برونگرایی در Neo



۶ زیر شاخه زیر شخصیتی شامل:

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| E1 Warmth | صمیمیت |
| E2 Gregariousness | جمع گرایی |
| E3 Assertiveness | قاطعیت |
| E4 Activity | جنب و جوش (فعالیت) |
| E5 Excitement Seeking | هیجان خواهی |
| E6 Positive Emotions | هیجان های مثبت |

صفات زیرمجموعه گشودگی ذهنی در Neo



۶ زیر شاخه زیر شخصیتی شامل:

01 Fantasy

تخیل

02 Aesthetics

زیبایی شناسی

03 Feelings

احساساتی

04 Action

تنوع طلبی

05 Idea

کنجکاوی

06 Values

آزاداندیشی



صفات زیرمجموعه توافق پذیری در Neo

۶ زیر شاخه زیر شخصیتی شامل:

A1 Trust	اعتماد
A2 Straightforwardness	سادگی
A3 Altruism	نوع دوستی
A4 Compliance	تبعیت
A5 Modesty	تواضع
A6 Tendermindedness	درک دیگران



صفات زیر مجموعه وجدانی بودن در Neo



۶ زیر شاخه زیر شخصیتی شامل:

C1 Competence

شایستگی

C2 Order

نظم و انضباط

C3 Dutifulness

وظیفه شناسی

C4 Achievement Striving تلاش برای موفقیت

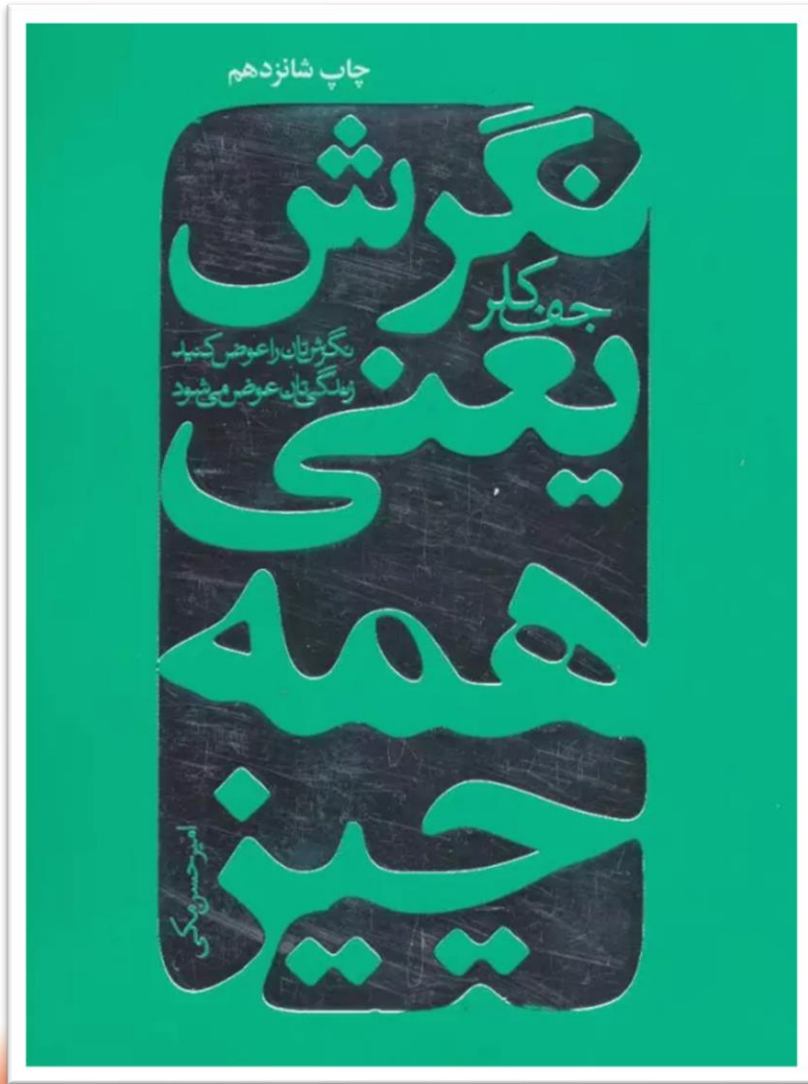
C5 Self-Discipline

نظم درونی یا پیگیری

C6 Deliberation

رفتار و نگرش سنجیده

مفهوم نگرش Attitude



نگرش عبارت است از ارزیابی ما در مورد اشیا، مردم، رویدادها، برندها که ما نسبت به آنها احساس و نظر خود را بیان میکنیم. وقتی من میگوییم: کارم را دوست دارم یعنی نگرش من نسبت به شغلم مثبت است.

اجزای سه گانه در نگرش کلی ما

اجزای سه گانه نگرش ما شامل:

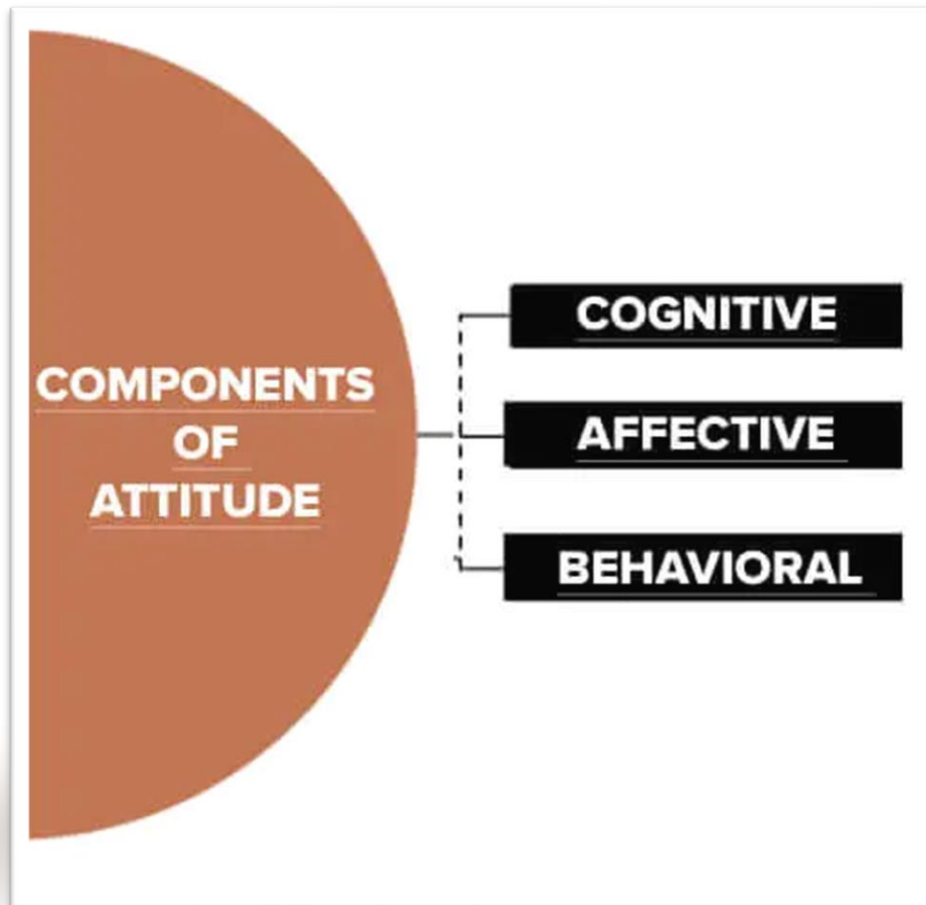
۱- جهت نگرش : مثبت یا منفی

۲- شدت نگرش : قدرتمند یا ضعیف

۳- درجه پیچیدگی : ساده و پیچیده



ابعاد سه گانه نگرش



۱- بعد شناختی Cognitive Component

۲- بعد عاطفی Affective Component

۳- بعد رفتاری Behavioral Component



بعد شناختی نگرش

بعد شناختی نگرش این بعد حاصل دانش درباره آن موضوعی است که می توان آن را از طریق آموزش و حتی آگاهی از تجارب و آموخته های دیگران به دست آورد.

در واقع در یک جمله ساده می توان گفت که بعد شناختی هر فرد مجموعه اطلاعات او درباره یک موضوع است.

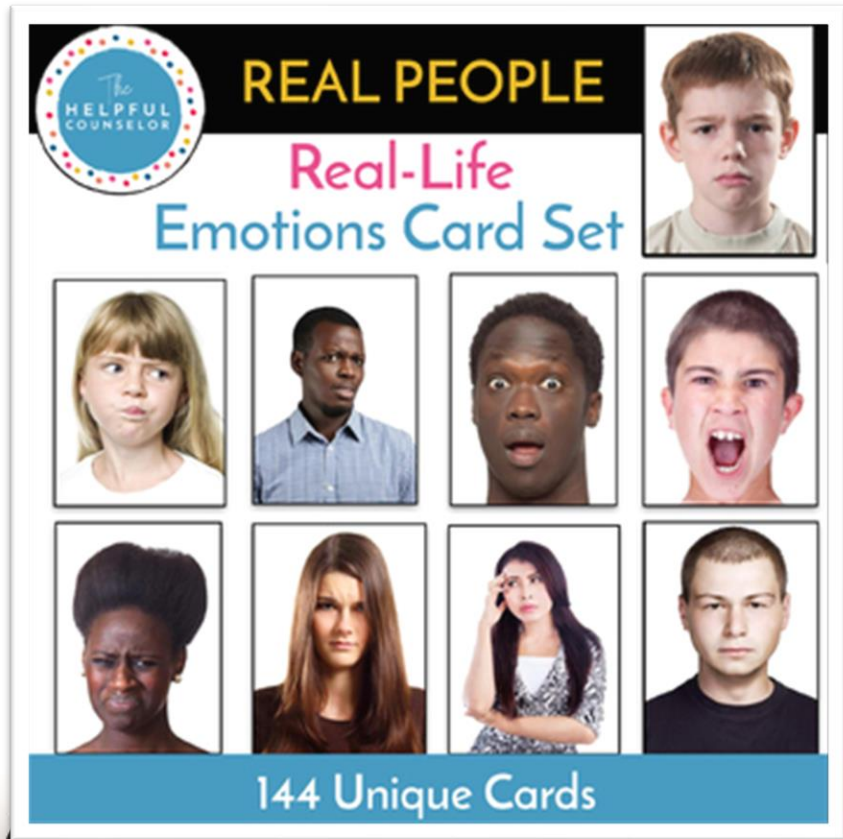


بعد عاطفی نگرش

بعد عاطفی درباره خوشایند یا ناخوشایندی موضوع،
شخص یا دغدغه‌ای حرف می‌زنیم، درواقع سخنگوی
بخش عاطفی دیدگاه‌های خود هستیم.

بعد عاطفی با مؤلفه‌های احساسی ما ارتباط تنگاتنگی
دارد و حاصل مواجهه عاطفی و شهودی ما با تجارب زیسته
زندگی‌مان در موقعیت‌های مختلف است.

برای درک بهتر بعد عاطفی و اهمیت آن در زندگی،
مطالعه کتاب هوش هیجانی کمک بزرگی به ما می‌کند.



بعد رفتاری نگرش

بعد رفتاری این بعد به فرد کمک می کند تا نوعی آمادگی برای عمل با هر موقعیتی را پیدا کند.

برای مثال اگر فردی نسبت به موضوعی خاص نظری مثبت داشته باشد، از او رفتارهایی خیرخواهانه، تاییدکننده یا تحسین کننده، قدرشناسانه یا حمایتگر می بینیم.

بعد رفتاری هر دیدگاهی حاصل تجربه و رفتارهای ما در محیط های گوناگون است و روی مواجهه ما با موقعیت های گوناگون نیز تاثیر چشمگیری دارد.



ناهماهنگی شناختی Cognitive Dissonance



تحقیقات اولیه نشانگر رابطه سطحی بین نگرش با الگوهای رفتاری ما بود اما در اواخر دهه ۱۹۶۰ لیان فستینگر ادعا کردن نگرشها از رفتار پیروی می کنند.

برای مثال محمد همیشه به کیفیت برند ماشین کیا سراتو ایراد می گرفت چند ماه ایشون همین ماشین رو خرید و به ناگاه نظرش رو تغییر داد و در جمع گفت سراتو خیلی ماشین عالیست. فستینگر به این موضوع : ناهماهنگی شناختی اطلاق کرد.

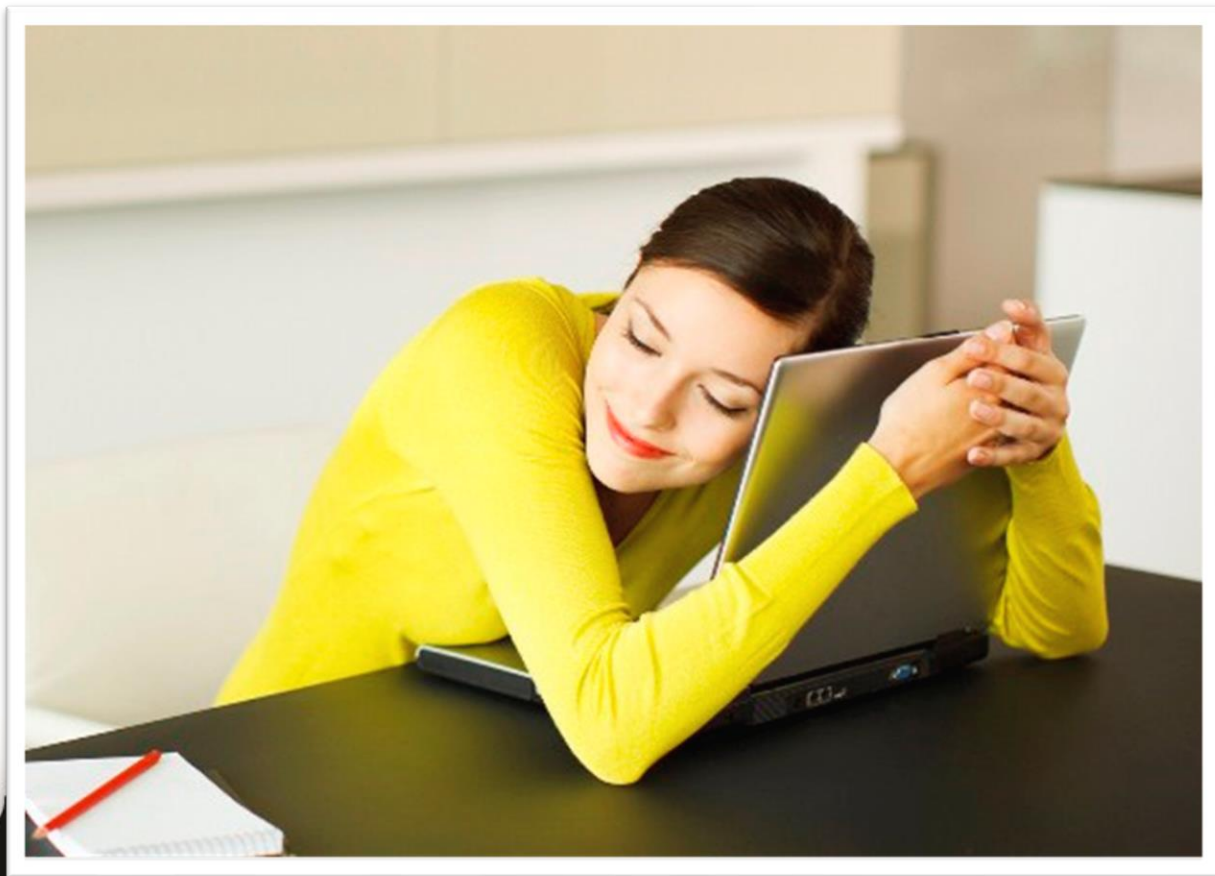
ناهماهنگی شناختی Cognitive Dissonance

سیگار مهم ترین عامل
ابتلا به انواع سرطان



یک مثال دیگر برای این ناهماهنگی شناختی:
مدیران شرکتهای تولید دخانیات و سیگار همیشه
تعجب میکنند با وجود این همه اطلاعات و شواهد
علمی که نشانگر سرطان را بودن سیگار منتشر
می شود افراد سیگاری در نگرش خود نسبت به
سیگار براحتی هرگونه رابطه اثبات شده میان
سیگار کشیدن و سرطان را بطور کل انکار
می کنند و حتی مزایایی که تنباکو دارد را در
ذهن خود بزرگ می نمایند.

نگرش‌های اصلی ما در شغل



۱- رضایت شغلی Job Satisfaction

۲- دلبستگی شغلی Job Engagement

۳- تعهد سازمانی

Organizational Commitment

رضایت شغلی Job Satisfaction



رضایت شغلی بیانگر احساس مثبتی است که افراد در ارتباط با کار کردن و شغلشان از خود ابراز می کنند.

فردی که رضایت شغلی بالایی دارد همه جا در مورد شرکت یا سازمان خود با شور و شوق صحبت می کند درحالیکه افرادی که رضایت شغلی کمی دارند دائما از مدیران و سازمان خود بدگویی می کنند.

دلبستگی شغلی Job Engagement



نگرش دلبستگی شغلی جزو جدیدترین مفاهیم در حوزه رفتار سازمانی است که به درگیر بودن رضایت و شور و شوق فرد برای کار اشاره می‌کند. بنظر متخصصین منابع انسانی و رفتار سازمانی مفهوم دلبستگی شغلی آنقدر گسترده شده که به عنوان نقطه مشترک همه متغیرهای نگرشی در حال حاضر مطرح می‌شود. بنوعی می‌توان گفت احتمالاً دلبستگی سازمانی بخش مشترک تمام نگرشهای شغلی است.

O. Commitment تعهد سازمانی

تعهد سازمانی بیانگر میزان وابستگی فرد به یک شرکت یا سازمان خاص است و اینکه فرد اهداف و آرزوهای خود را در راستای حفظ رابطه با آن سازمان یا شرکت می‌داند.



تعهد سازمانی شامل سه بعد مجزای زیر است:

- ۱- تعهد عاطفی: پیوند احساسی با سازمان
- ۲- تعهد مداوم: پیوند برای ارزش اقتصادی
- ۳- تعهد هنجاری: پیوند برای مباحث اخلاقی